



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán,

04 NOV 2024

VISTO:

El expediente N° 018587-2024, que contiene el Informe Técnico N° 0018-2024-UPE/HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley General de Salud N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias, disponen que es de interés público la provisión de servicios de salud cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, de acuerdo a la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; entendiéndose por esta una gestión en la que los funcionarios y servidores públicos se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la administración pública"; cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, a través de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", que tiene como objetivo el "establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos y de calidad en beneficio de la población";

Que, mediante Informe Técnico N° 0018-2024-UPE/HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, recomienda continuar con el procedimiento de aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del proceso estratégico de nivel 0 "PE05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional", con acto resolutorio. Asimismo, considerando los cambios efectuados en la segunda versión del Mapa de Procesos del Hospital de Huaycán, y la necesidad



de alinear los documentos de gestión relacionados a éste; se recomienda, dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 082-2022-D-HH-MINSA, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso de Soporte de nivel PS07 "Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional";

Que, mediante la Hoja de Aprobación remitido por la Dirección del Hospital de Huaycán al Equipo de Trabajo de Asesoría Legal consigna las claves de aprobación, atención y emisión de acto resolutivo en relación al Informe Técnico N° 0018-2024-UPE/HH, suscrito por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital de Huaycán, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico para cuyo efecto resulta importante su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, el art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutiveos en asuntos que sean de su competencia;

Con el visto de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Huaycán, Resolución Ministerial N° 674-2024/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DEJAR** sin efecto la Resolución Directoral N° 082-2022-D-HH-MINSA, de fecha 01 de abril del 2022, que aprobó el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso del Soporte Nivel 0 "PS07 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional".

ARTÍCULO SEGUNDO. – **APROBAR** el Manual de Procesos y Procedimientos del proceso estratégico de nivel 0 "PE05 Gestión de la comunicación e imagen institucional", el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

ARTÍCULO TERCERO. – **DISPONER** la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos del proceso estratégico de nivel 0 "PE05 Gestión de la comunicación e imagen institucional", por parte de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, debiendo iniciar dicho proceso a partir de la notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO. - **ENCARGAR** al E.T de Comunicaciones e Imagen Institucional efectuar la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL DE HUAYCÁN

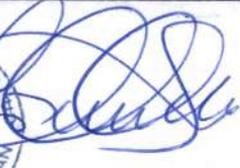


M.C. JUAN GERARDO ORIUENDO VERASTEGUI
CMP 055157
DIRECTOR

JGOV/way
DISTRIBUCIÓN
() Dirección
() E.T. Legal
() U. Administración
() U. Planeamiento Estratégico
() E.T. Comunicaciones
() Archivo

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PE05 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

RUBRO	A CARGO DE	FIRMA	FECHA
ELABORACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	 	16 OCT. 2024
REVISIÓN	UNIDAD DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	  Lic. Argando Johnny Melgarejo Gueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
APROBADO	DIRECCIÓN	  M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR	18 OCT. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 2 de 62

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

I. OBJETIVO 4

II. ALCANCES 4

III. SIGLAS Y DEFINICIONES 4

IV. BASE LEGAL 5

V. DIAGRAMA DE PROCESOS 7

VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO 8

VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 11

VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS 15

IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS 16

 Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas 16

 Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna 20

 Gestión de medios de comunicación 24

 Redacción y publicación de nota de prensa 28

 Boletín informativo 32

 Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides 36

 Producción y realización de contenidos audiovisual 40

 Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas y medios impresos 44

 Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales 49

 Organización de eventos protocolares o de representación 53

 Visita Guiada 59



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05	Versión: 01	Página: 3 de 62		

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, uno de los objetivos específicos es "Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas para generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a ciudadanos y empresas". Tal como se desprende de este objetivo, la Gestión por Procesos desempeña un papel crucial en la modernización de la gestión pública, hasta el punto de ser uno de los cinco pilares fundamentales del modelo de gestión pública orientado a resultados. Este modelo también incluye tres ejes transversales, impulsados por un proceso explícito de gestión del cambio.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública"; la misma que señala que la implementación de la gestión por procesos es progresiva.

Por su parte, el Ministerio de Salud emitió la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", cuyo objetivo es establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

En efecto, el Hospital de Huaycán, como órgano desconcentrado del MINSA, elaboró y aprobó su Mapa de Procesos mediante la Resolución Directoral N°205-2023-D-HH-MINSA. Este mapa ilustra los procesos estratégicos, misionales y de soporte, destacando las interacciones entre ellos y desglosándolos en procesos de niveles inferiores y en procedimientos específicos. De esta manera, el Mapa de Procesos como herramienta fundamental para la gestión y mejora continua del Hospital de Huaycán, proporciona una visión integral del funcionamiento organizacional y da origen al Manual de Procesos y Procedimientos.

Por ende, como resultado de la fase i) Determinación de Procesos, el presente Manual de Procesos y Procedimientos de la PE05 Gestión de la comunicación e imagen institucional, cuyo dueño de proceso es la Dirección, fue elaborado con la información proporcionada por el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Además, los Manuales de Procesos y Procedimientos, están sujetos a la mejora continua acorde las fases ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos, establecidas en los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 4 de 62

I. OBJETIVO

Describir en forma secuencial y lógica las actividades actuales de los procesos de nivel 1 y nivel 2 que forman parte del proceso de soporte nivel 0 "PE05 Gestión de la comunicación e imagen institucional", a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Hospital de Huaycán.

II. ALCANCES

El presente Manual de Procesos y Procedimientos es de aplicación para el personal del Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional, así como del personal de los órganos del Hospital de Huaycán que intervienen en las actividades de los procedimientos descritos.

III. SIGLAS Y DEFINICIONES

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

3.1. SIGLAS

- **D:** Dirección
- **ETCI:** Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional
- **HH:** Hospital de Huaycán
- **UPE:** Unidad de Planeamiento Estratégico

3.2. DEFINICIONES

- a. **Activación:** Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- b. **Ayuda memoria:** Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.
- c. **Boletín informativo:** Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.
- d. **Comunicado:** Pronunciamento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.
- e. **Concepto creativo:** Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.
- f. **Efeméride:** Es un hecho relevante escrito para ser recordado o conmemorado, celebrado en un determinado día, y también es una sucesión cronológica de fechas con sus respectivos acontecimientos
- g. **Mapeo de stakeholders o grupos de interés:** Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales.
- h. **Medio de comunicación:** Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios de comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 5 de 62

- i. **Monitoreo de medios:** Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.
- j. **Nota de prensa:** Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.
- k. **Piezas gráficas:** Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.
- l. **Plan de acción:** Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.
- m. **Precedencia:** Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.
- n. **Producción audiovisual:** Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.
- o. **Slogan:** Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.
- p. **Speech:** Es el término con el que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer o persuadir al receptor para que acabe adquiriendo nuestro producto o servicio.
- q. **Redes sociales:** Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 4.2. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.
- 4.3. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- 4.4. Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado.
- 4.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.6. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.7. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
- 4.9. Resolución Ministerial N° 638-2005/MINSA, aprueba el “Manual de Protocolo del Ministerio de Salud”.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 6 de 62

4.10. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

4.11. Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud".

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

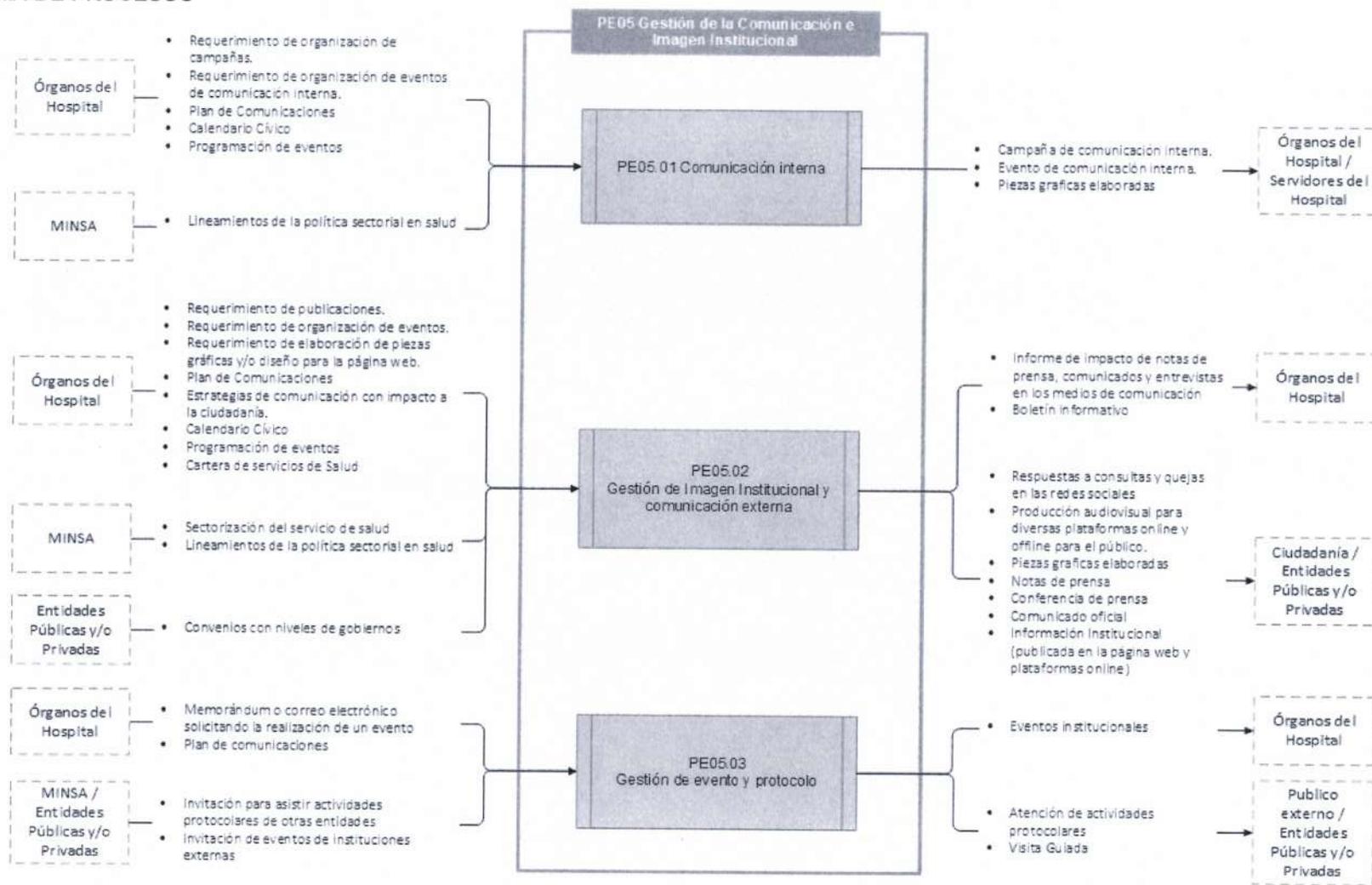
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 7 de 62

V. DIAGRAMA DE PROCESOS



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 8 de 62

VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	2. Código	PE05	3. Tipo de Proceso	Proceso Estratégico	4. Versión	V.01
5. Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.						
6. Dueño del Proceso	Dirección						
7. Alcance	Desde del diseño del plan de comunicación hasta la implementación de acciones para la gestión de la comunicación e imagen institucional.						
8. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. 						

9. Proveedores		10. Entradas	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas	13. Receptor final del producto	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Unidades de Organización del Hospital	1. MINSA 2. Entidades Públicas y/o Privadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de organización de campañas. ▪ Requerimiento de organización de eventos de comunicación interna. ▪ Plan de Comunicaciones ▪ Manual de procesos y procedimientos. ▪ Calendario Cívico ▪ Programación de eventos 	PE05.01 Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campaña de comunicación interna. ▪ Evento de comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades de Organización del Hospital 	





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 9 de 62

9. Proveedores		10. Entradas	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas	13. Receptor final del producto	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Unidades de Organización del Hospital	1. MINSA 2. Entidades Públicas y/o Privadas	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de publicaciones. Requerimiento de organización de eventos. Requerimiento de elaboración de piezas gráficas y/o diseño de páginas web. Plan de Comunicaciones Manual de procesos y procedimientos. Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía. Convenios con niveles de gobiernos Sectorización del servicio de salud Calendario Cívico Programación de eventos Cartera de servicios de Salud 	PE05.02 Gestión de Imagen Institucional y comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> Información Institucional (publicada en la página web y plataformas online) Notas de prensa Conferencia de prensa Comunicado oficial Boletín informativo Piezas graficas Producción audiovisual para diversas plataformas online y offline para el público. Respuestas a consultas y quejas en las redes sociales Informe de impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en los medios de comunicación 	Unidades de Organización del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de interés Ciudadanía Entidades Públicas y/o Privadas
Unidades de Organización del Hospital	1. MINSA 2. Entidades Públicas y/o Privadas	<ul style="list-style-type: none"> Memorándum o correo electrónico solicitando la realización de un evento Plan de comunicaciones Invitación para asistir actividades protocolares de otras entidades Invitación de eventos de instituciones externas 	PE05.03 Gestión de evento y protocolo	<ul style="list-style-type: none"> Atención de actividades protocolares Eventos institucionales Visita Guiada 	Unidades de Organización del Hospital	<ol style="list-style-type: none"> Publico externo Entidades Públicas y/o Privadas



14. Indicador de desempeño	de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de cumplimiento en las actividades de comunicación ▪ Porcentaje de publicaciones en medios de comunicación ▪ Porcentaje de piezas gráficas difundidas al público interno ▪ Porcentaje de eventos protocolares 	
15. Controles		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de Seguimiento de Campañas, publicaciones, eventos. 	
16. Recursos			
Recursos Humanos	Personal Administrativo	Sistemas Informáticos	Office Illustrator, Photoshop, Premier, After effect y indesign
Instalaciones	Ambientes administrativos	Equipos	Equipo de Cómputo, impresora y escáner.



VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PE05 - FID01
Proceso	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.
Indicador	Nivel de cumplimiento en las actividades de comunicación
Finalidad del indicador	Medir el número de actividades de comunicación que se efectúan en los plazos establecidos en el Plan de Comunicación respecto al número total de las actividades programadas.
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\left(\frac{\text{Número de actividades de comunicación que se efectúan en los plazos establecidos en el Plan de Comunicación} \times 100}{\text{Número total de las actividades de comunicación}} \right)$
Unidad de medida	Porcentual
Frecuencia	Bimestral
Oportunidad de medida	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el bimestre
Línea Base	En construcción
Meta	90%
Fuente de datos	Reportes de Seguimiento
Responsable	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 12 de 62

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PE05 - FID02
Proceso	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.
Indicador	Porcentaje de publicaciones en medios de comunicación
Finalidad del indicador	Conocer la publicidad efectuada en medios de comunicación
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Número de publicaciones en medios de comunicación} \times 100) / (\text{Número de propuestas de publicaciones en medios de comunicación})$
Unidad de medida	Porcentual
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
Línea Base	En construcción
Meta	100%
Fuente de datos	Reportes de Seguimiento
Responsable	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

Código: PE05

Versión: 01

Página: 13 de 62

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PE05 - FID03
Proceso	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.
Indicador	Porcentaje de piezas gráficas difundidas al público interno
Finalidad del indicador	Conocer la información de las piezas gráficas para comunicación interna
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Número de piezas graficas difundidas en comunicación interna} \times 100) / (\text{Número de propuestas de piezas gráficas para comunicación interna})$
Unidad de medida	Porcentual
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
Línea Base	En construcción
Meta	100%
Fuente de datos	Reportes de Seguimiento
Responsable	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PE05 - FID04
Proceso	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.
Indicador	Porcentaje de eventos protocolares
Finalidad del indicador	Conocer el desarrollo de eventos protocolares
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Número de eventos protocolares} \times 100) / (\text{Número de propuestas de eventos protocolares})$
Unidad de medida	Porcentual
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
Línea Base	En construcción
Meta	100%
Fuente de datos	Reportes de Seguimiento
Responsable	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional



	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL					
Código: PE05		Versión: 01		Página: 15 de 62	

VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS									
RESPONSABLE		DIRECCIÓN / EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				CÓDIGO INVENTARIO	PE05 – INV01		
N°	Tipo de Proceso	PROCESO				Producto del Proceso	Dueño de Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)	
		NIVEL 0		NIVEL 1					
		Código	Nombre	Código	Nombre				
1	Proceso Estratégico	PE05	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	PE05.01	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campaña de comunicación interna ▪ Evento de comunicación interna (Comunicados, Perifoneo, Periódico mural y Mensajería instantánea) 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas. ▪ Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna. 	
2				PE05.02	Gestión de Imagen Institucional y comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoreo de medios ▪ Comunicado Oficial ▪ Conferencia de prensa 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de medios de comunicación. 	
						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notas de prensa ▪ Registro fotográfico 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redacción y Publicación de nota de prensa. 	
						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletín informativo 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletín informativo 	
						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piezas graficas ▪ Producción audiovisual 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides. ▪ Producción y realización de contenidos audiovisual. 	
3				PE05.03	Gestión de evento y protocolo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campañas de comunicación externas ▪ Activaciones comunicacionales ▪ Merchandasing ▪ Infografías, afiches, paneles, trípticos, stickers, paletas, señaléticas, etc. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y difusión de las campañas de comunicación externas y medios impresos 	
						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuestas a consultas y quejas en las redes sociales. 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales. 	
							<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de actividades Protocolares ▪ Evento institucional ▪ Acompañamiento al Director y otras autoridades 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de eventos protocolares o de representación. ▪ Visita Guiada.



	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL					
Código: PE05		Versión: 01		Página: 16 de 62	

IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS

DEL PROCESO ESTRATEGICO NIVEL 1 PE05.01 COMUNICACIÓN INTERNA

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas	CÓDIGO	PE05.01-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Adecuar los mensajes de comunicación interna en las diversas plataformas de difusión para mantener informado al público interno e identificarlo con la institución.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la solicitud de reunión para determinar el concepto creativo de la comunicación interna.</p> <p>Fin: Con la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma establecido.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Concepto creativo: Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</p> <p>Piezas gráficas: Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p>Producción audiovisual: Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</p> <p>Slogan: Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ETCI
Solicitud de difundir información.	Órgano involucrado
Necesidad de difundir información.	D / ETCI





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 17 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar reunión para acordar concepto creativo de la comunicación interna		Órgano involucrado	
2	Realizar reunión con Órgano involucrado y acordar el concepto creativo de la campaña interna		D / ETCI	Coordinador
3	Diseñar el concepto creativo de la campaña interna.	Piezas gráficas digitales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
4	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña interna.	Proyecto de Piezas gráficas impresas y productos audiovisuales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
5	Enviar documentos de la presentación de la campaña interna		D / ETCI	Coordinador
6	Recibir y revisar presentación de campaña interna <i>¿Conforme?</i> <i>Si: Continúa N°9</i> <i>No: Continúa N°7</i>		Órgano involucrado	
7	Enviar observaciones		Órgano involucrado	
8	Recibir y subsanar observaciones indicada. <i>Regresa la N°5</i>		D / ETCI	Coordinador
9	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Órgano involucrado	
10	Apoyar en la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma con equipo de trabajo. <i>Fin de procedimiento</i>		D / ETCI	Coordinador

Otros

PROCESOS
RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Lic. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI CMP. 05515 DIRECTOR	18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

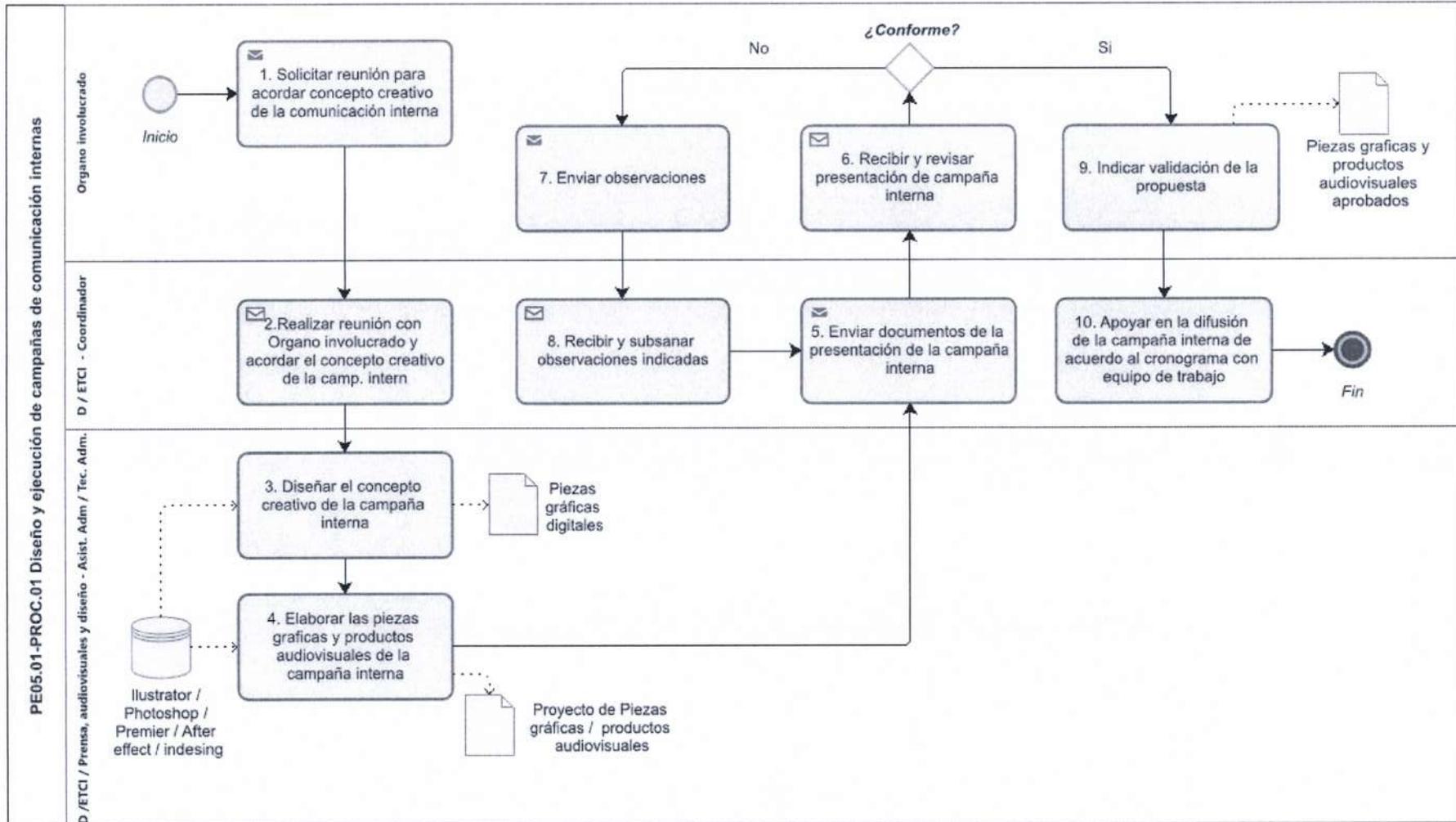
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 19 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 20 de 62

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna	CÓDIGO	PE05.01-PROC.02
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Informar y sensibilizar a los servidores sobre determinada acción que se traduzca en una mayor identificación del público interno con la institución.
Alcance del procedimiento	Inicio: Con la solicitud de difusión de mensaje de comunicación interna. Fin: Con la ejecución del comunicado.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	Piezas gráficas: Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación. Speech: Es el término con el que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer o persuadir al receptor para que acabe adquiriendo nuestro producto o servicio.
Siglas	D: Dirección ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional POI: Plan Operativo Institucional UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ETCI
Solicitud de informar y sensibilizar (con sustento) sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Órgano

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar difusión de mensaje de comunicación interna.		Órgano	





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 21 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
2	Recibir y evaluar solicitud e identificar tipo de canal de difusión. <i>En caso de llamada telefónica, continua N°3. En caso de perifoneo, continua N°4. En caso de periódico mural, continua N°5. En caso de WhatsApp, continua N°6.</i>		D / ETCI	Coordinador
3	Transmitir el comunicado a través de llamada telefónica. <i>Continúa N°14</i>		D / ETCI	Coordinador
4	Definir la estructura del speech. <i>Continúa N°13</i>	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	D / ETCI	Coordinador
5	Redactar el comunicado a difundir. <i>Continúa N°7.</i>		D / ETCI	Coordinador
6	Redactar el mensaje y evaluar necesidad de elaborar diseño gráfico. ¿Requiere diseño gráfico? Si: Continúa N°7 No: Continúa N°8		D / ETCI	Coordinador
7	Elaborar y diagramar las piezas gráficas	Estructura de la pieza gráfica / Proyecto de Piezas graficas	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
8	Enviar mensajería instantánea para la validación de la presentación del mensaje		D / ETCI	Coordinador
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa ¿Hay observación? Si: Continúa N°10 No: Continúa N°12		Órgano	
10	Enviar observaciones.		Órgano	
11	Recibir y subsanar observaciones indicadas <i>Regresa N°8</i>		D / ETCI	Coordinador
12	Indicar aprobación de la pieza grafica	Piezas graficas aprobada	Órgano	
13	Realizar la difusión del mensaje		D / ETCI	Coordinador
14	Recibir comunicado. Fin de procedimiento			Servidor publico

Otros

PROCESOS
RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE		17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección		18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

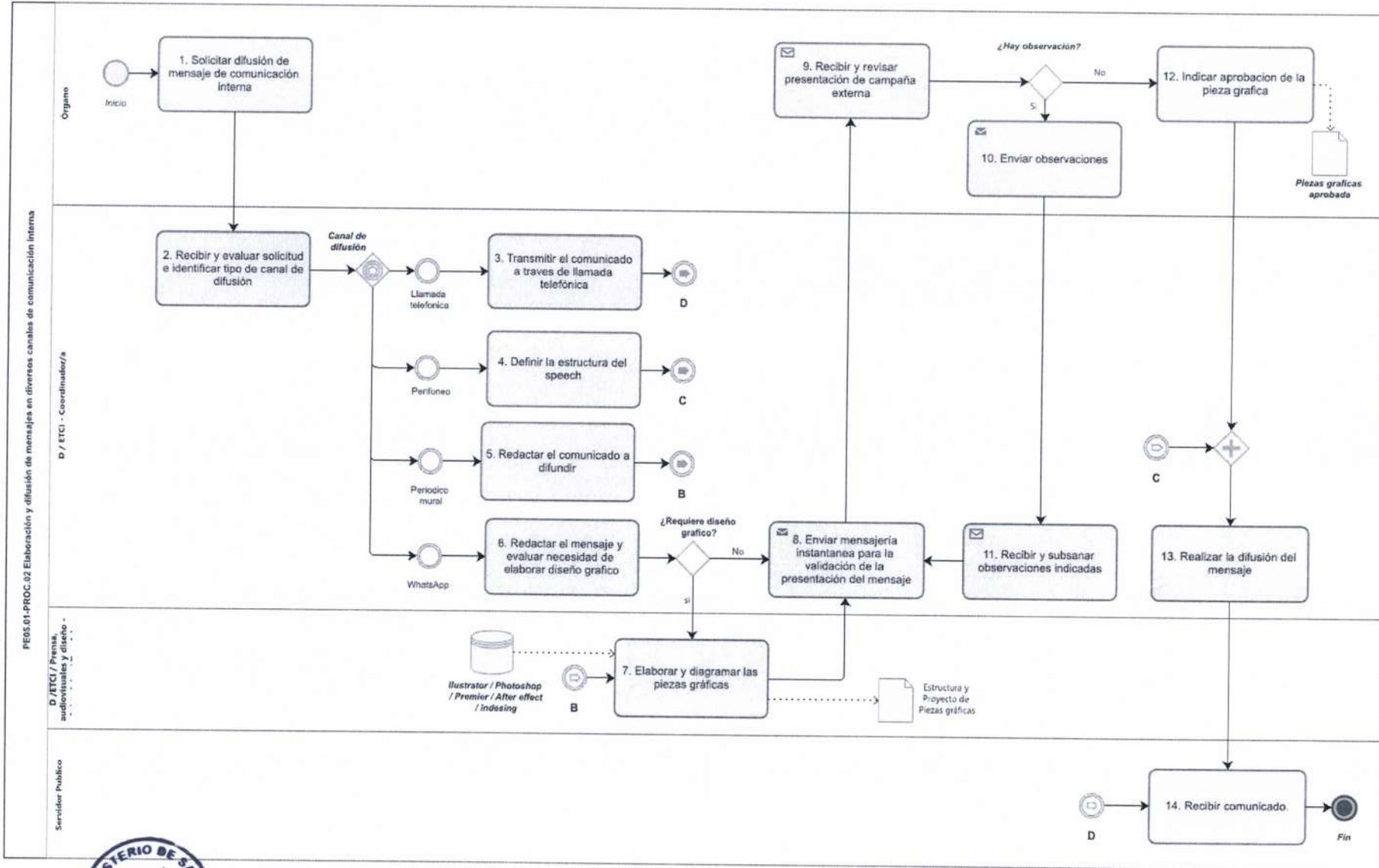
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 23 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 24 de 62

**DEL PROCESO ESTRATEGICO NIVEL 1
PE05.02 GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de medios de comunicación	CÓDIGO	PE05.02-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Monitorear los medios de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con el monitoreo y filtro de información referentes al Hospital generados en los medios de comunicación.</p> <p>Fin: Con la culminación de la conferencia de prensa y monitoreo del efecto en medios de comunicación.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Comunicado: Pronunciamiento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.</p> <p>Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p>Monitoreo de medios: Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de tomar conocimiento de las noticias que involucran al hospital.	Medios de comunicación y redes sociales





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 25 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Filtrar la información de los medios de comunicación referentes al Hospital. <i>En caso de Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita, continua N°2. En caso de Monitoreo de medios digitales, Continúa N°4.</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
2	Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Buscar noticias de interés en los principales medios digitales y redes sociales.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Tomar registro de información de interés.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Elaborar resumen de las ideas centrales de las noticias.	Resumen de ideas centrales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Recibir y remitir información de interés para conocimiento a Dirección. ¿Noticia afecta imagen institucional? Si: Continúa N°8 No: Continúa N°7		D / ETCI	Coordinador
7	Tomar conocimiento de las noticias. Fin de procedimiento		D	Director/a
8	Evaluar el pronunciamiento de la institución. <i>En caso de comunicado oficial, continua N°9 En caso de conferencia de prensa, continua N°12</i>		D / ETCI	Coordinador
9	Elaborar proyecto del comunicado oficial.	Proyecto del comunicado oficial	D / ETCI	Coordinador
10	Recibir, evaluar y aprobar Comunicado Oficial	Comunicado Oficial aprobado	D	Director/a
11	Publicar Comunicado oficial en la página Web y Facebook institucional. Fin de procedimiento		D / ETCI	Coordinador
12	Realizar coordinación del tema y enfoque con Dirección y selección de voceros oficiales		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
13	Realizar la convocatoria de medios indicando lugar, fecha y hora.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
14	<p><i>En la fecha programada.</i></p> <p>Ejecutar la conferencia de prensa y monitorear el efecto en medios de comunicación.</p> <p>Fin de procedimiento</p>	Informe de impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en los medios de comunicación	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE		17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección		18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

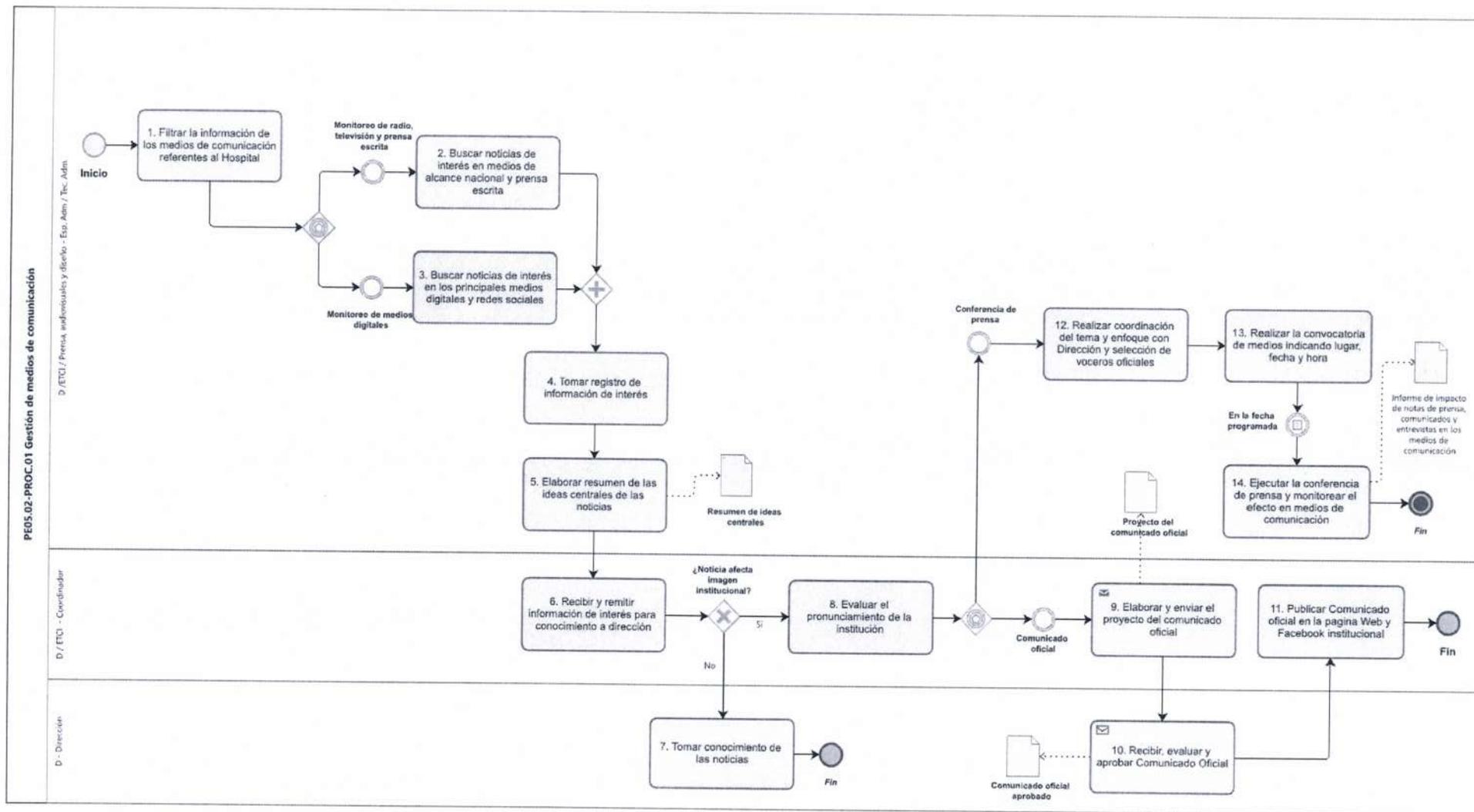
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 27 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 28 de 62

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Redacción y publicación de nota de prensa	CÓDIGO	PE05.02-PROC.02
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Gestionar la información institucional a través de los medios de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la solicitud de redacción de nota de prensa o cobertura de prensa.</p> <p>Fin: Con la difusión de la nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p>Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	D / ETCI

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar redacción de nota de prensa o cobertura de prensa. En caso de nota de prensa, continua N°2. En caso de cobertura de prensa, continua N°4.		D / ETCI	Coordinador



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
2	Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Coordinar con el área especializada sobre la información que se difundirá. <i>Continúa N°5</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Realizar cobertura de prensa de las actividades del hospital.	Registro fotográfico	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Elaborar nota de prensa de la actividad y solicitar validación a coordinador.	Proyecto de nota de prensa	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Recibir y revisar proyecto de nota de prensa ¿Conforme? Si: Continúa N°9 No: Continúa N°7		D / ETCI	Coordinador
7	Enviar observaciones		D / ETCI	Coordinador
8	Levantar observaciones <i>Regresa al N°5</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
9	Indicar validación de la propuesta de nota de prensa.	Nota de prensa validada	D / ETCI	Coordinador
10	Solicitar validación a Órgano involucrado		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	Recibir, revisar y aprobar nota de prensa	Nota de prensa aprobada	Órgano involucrado	
12	Difundir nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación Fin de procedimiento		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE		17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección		18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

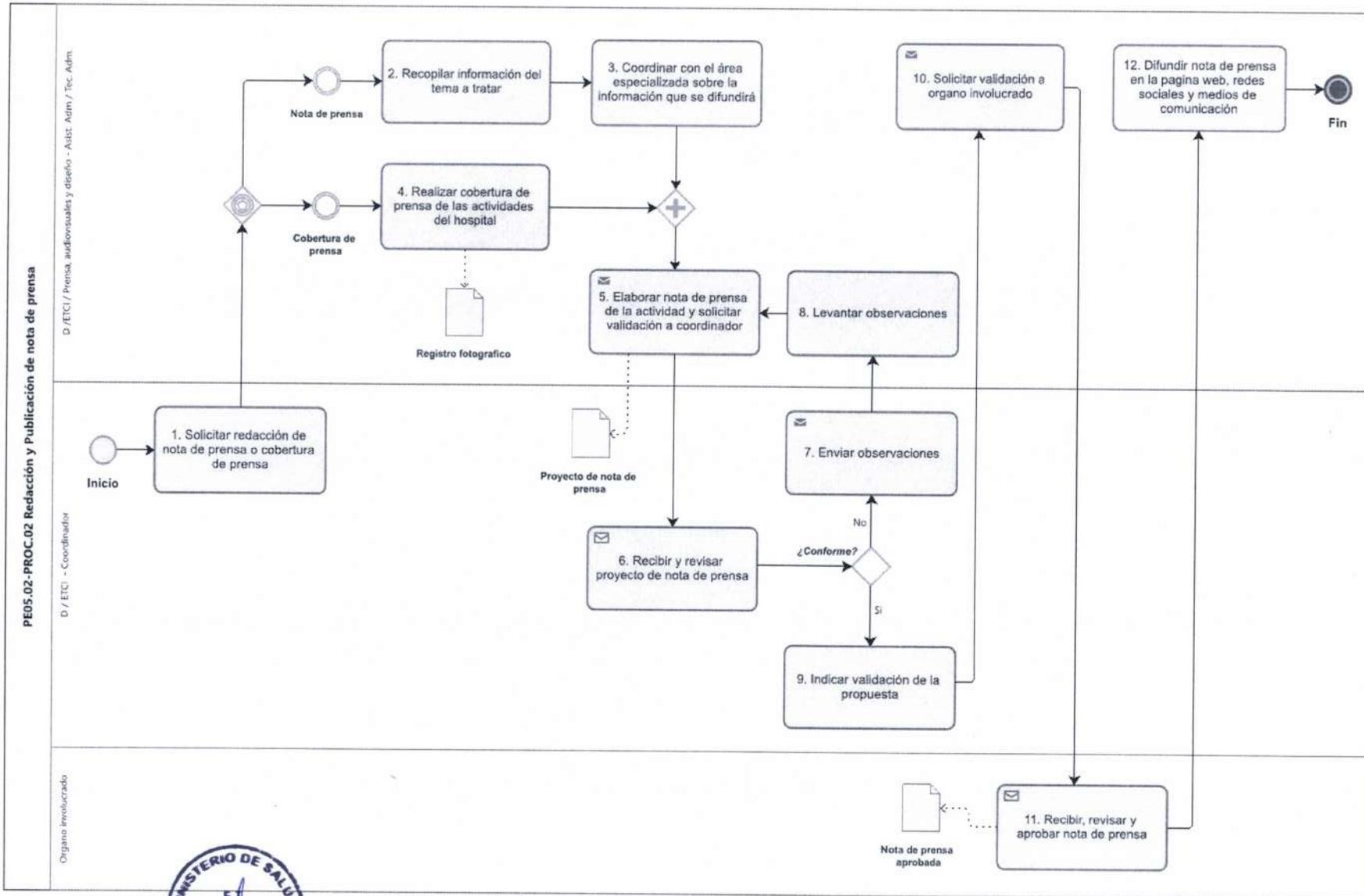
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 31 de 62



	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL					
Código: PE05		Versión: 01		Página: 32 de 62	

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Boletín informativo	CÓDIGO	PE05.02-PROC.03
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la ejecución de la reunión de trabajo para establecer el contenido del Boletín.</p> <p>Fin: Con la difusión del boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Boletín informativo: Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.</p> <p>Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios de comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p>Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	D / ETCI





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 33 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Cuatro semanas antes del Semestre, realizar reunión con equipo de trabajo para acordar el contenido del Boletín.		D / ETCI	Coordinador
2	Solicitar información de acciones efectuadas por los Órganos. <i>Continúa N°4</i>		D / ETCI	Coordinador
3	Efectuar entrevistas y registro fotográfico al Órgano.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Con las acciones efectuadas por los Órganos, y entrevistas y registro fotográfico, elaborar la estructura del contenido.		D / ETCI	Coordinador
5	Redactar el texto de cada sección.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Diseñar y diagramar el boletín informativo	Boceto Boletín informativo	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
7	Enviar el boceto del boletín informativo solicitando validación		D / ETCI	Coordinador
8	Recibir y revisar el boceto del boletín informativo ¿Conforme? Si: Continúa N°11 No: Continúa N°9		Órgano involucrado	
9	Enviar observaciones		Órgano involucrado	
10	Recibir y subsanar observaciones indicadas <i>Regresa al N°7</i>		D / ETCI	Coordinador
11	Indicar validación del boceto Boletín informativo.	Nota de prensa validada	D / ETCI	Coordinador
12	Difundir el boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo Fin de procedimiento		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros

PROCESOS
RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 <small>MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico</small>	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 <small>MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR</small>	18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

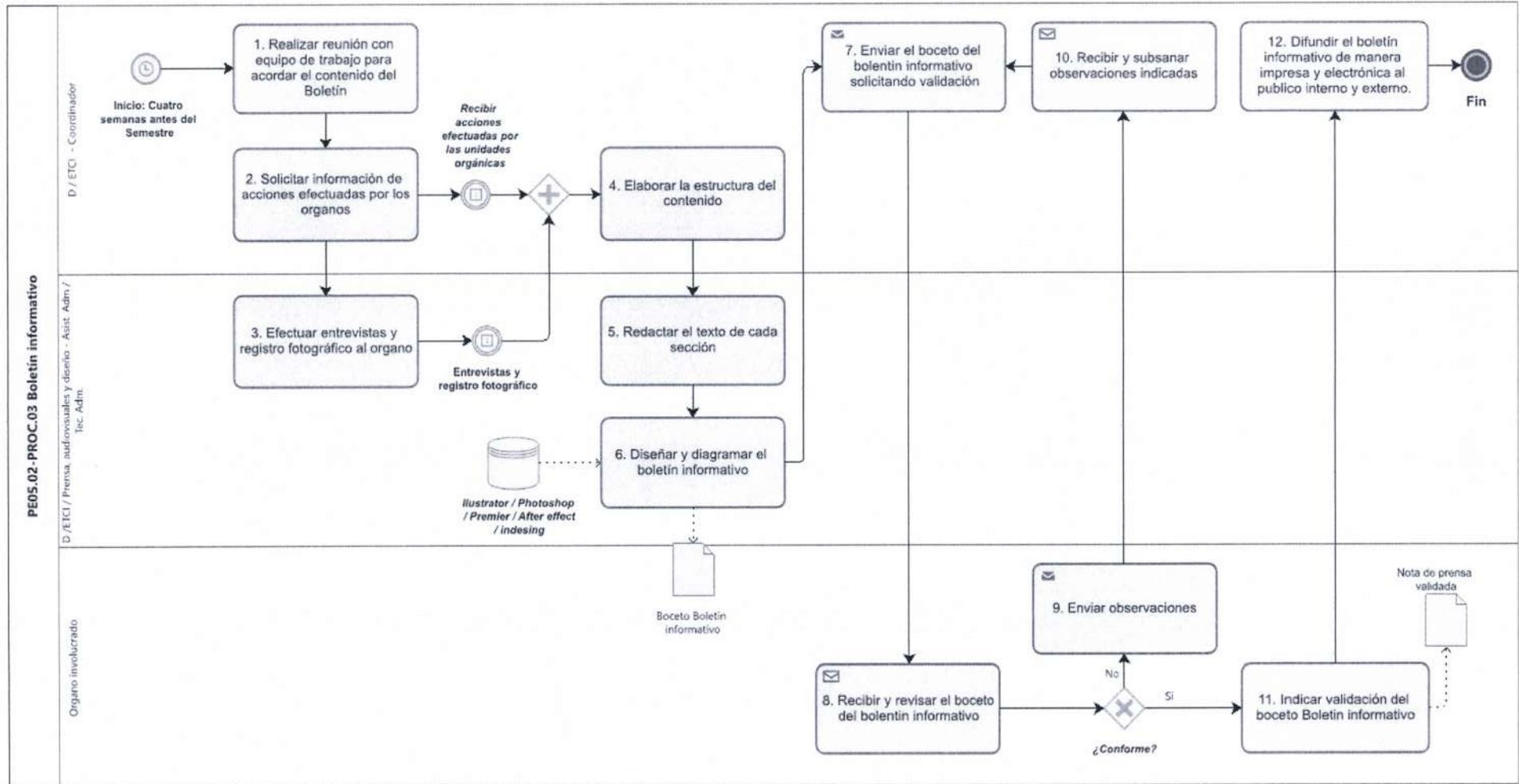
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 35 de 62



	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL					
Código: PE05		Versión: 01		Página: 36 de 62	

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides	CÓDIGO	PE05.02-PROC.04
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la identificación y recopilación de información de las efemérides mensualmente.</p> <p>Fin: Con la difusión de la pieza gráfica en la página web y redes sociales.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Efeméride: Es un hecho relevante escrito para ser recordado o conmemorado, celebrado en un determinado día, y también es una sucesión cronológica de fechas con sus respectivos acontecimientos</p> <p>Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p>Piezas gráficas: Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución.	D / ETCI





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 37 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Identificar y recopilar información de las efemérides mensualmente.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
2	Elaborar documento solicitando acciones a realizar en el marco de la Efemérides.	Proyecto de documento	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Revisar, V°B° en proyecto de documento y solicitar firma a Dirección.	Solicitud con V°B°	D / ETCI	Coordinador
4	Clasificar los documentos según prioridad de atención y entregar.		D	Secretaria
5	Revisar propuesta, hace modificaciones si es necesario.		D	Director/a
6	Firmar documento.		D	Director/a
7	Recibir e indicar su distribución.		D	Secretaria
8	Recibir, registrar en base de datos y distribuir documento con cuaderno de cargo.		D	Auxiliar Administrativo
9	Recibir, evaluar y entregar acciones a realizar en el marco de la Efemérides.		Órgano involucrado	
	<i>Inicia el procedimiento PS06.01-PROC.02 Ingreso de Documento de Fuente Interna</i>		D / ETDD	
	<i>Inicia el procedimiento PS06.01-PROC.03 Despacho de documentos</i>		D	
10	Recibir, revisar y solicitar atención.		D / ETCI	Coordinador
11	Elaborar y diagramar las piezas gráficas, y solicitar validación a coordinador.	Proyecto de Piezas gráficas	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
12	Recibir y revisar proyecto de la pieza gráfica. <i>¿Conforme? Si: Continúa N°17 No: Continúa N°15</i>		D / ETCI	Coordinador
13	Enviar observaciones.		D / ETCI	Coordinador
14	Levantar observaciones.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
15	Indicar validación de la pieza gráfica.	Pieza gráfica aprobada	D / ETCI	Coordinador
16	Difundir de pieza gráfica en la página web y redes sociales. <i>Fin de procedimiento</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :	PS06.01-PROC.02 Ingreso de Documento de Fuente Interna
	PS06.01-PROC.03 Despacho de documentos



Otros	
ANEXOS	: Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE		17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección		18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

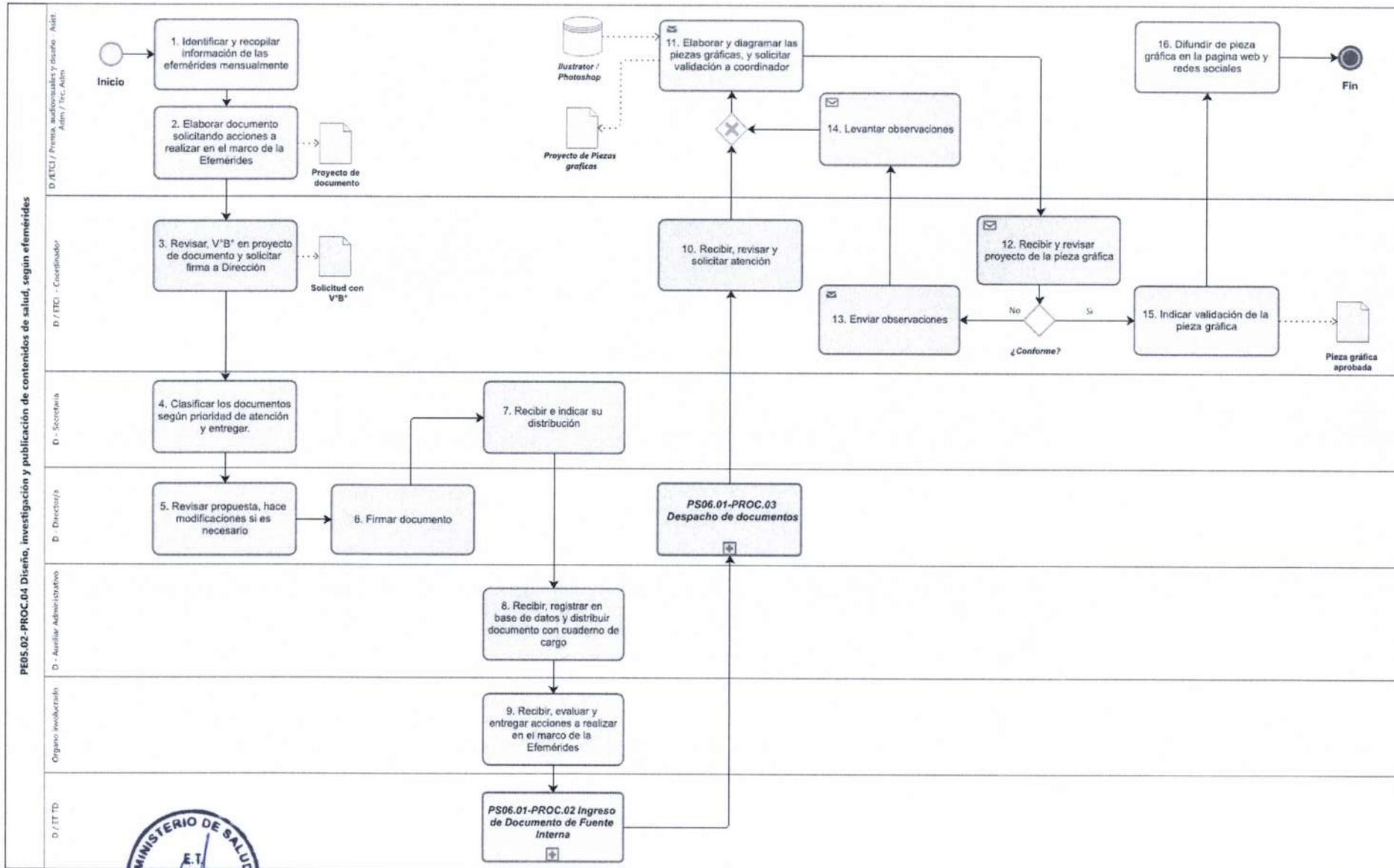
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 39 de 62



	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL					
Código: PE05		Versión: 01		Página: 40 de 62	

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Producción y realización de contenidos audiovisual	CÓDIGO	PE05.02-PROC.05
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Producir y desarrollar contenido audiovisual para múltiples plataformas aplicando los principios del lenguaje audiovisual.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la identificación de la necesidad de comunicar un hecho institucional importante.</p> <p>Fin: Con la difusión del video en las plataformas digitales</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p>Guion técnico: Es un documento que detalla cómo se llevará a cabo una producción audiovisual, incluyendo aspectos visuales, sonoros y técnicos.</p> <p>Guion literario: Es un documento que describe la narrativa y el contenido de un anuncio o producción audiovisual de manera detallada. Se centra en el texto, los diálogos y la estructura narrativa.</p> <p>Storywork: Se refiere al proceso de crear y utilizar narrativas efectivas para comunicar mensajes de marca, conectar emocionalmente con la audiencia y fomentar la conexión con el público.</p> <p>Storyline: Se refiere a la estructura narrativa o la trama de una historia que se utiliza para comunicar un mensaje de marca de manera efectiva.</p> <p>Producción audiovisual: Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales, como las plataformas digitales.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución.	D / ETCI

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar la elaboración de un proyecto audiovisual.		D / ETCI	Coordinador
2	Coordinar con Órgano involucrada en el tema		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Realizar la pre producción del proyecto audiovisual.	Guion técnico / Guion literario / Storywork / Storyline	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Solicitar validación de la idea al Coordinador.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Recibir y revisar la idea del proyecto audiovisual ¿ Conforme? Si: Continúa N°8 No: Continúa N°6		D / ETCI	Coordinador
6	Enviar observaciones.		D / ETCI	Coordinador
7	Levantar observaciones. <i>Regresar al N°4</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
8	Indicar validación de la idea del proyecto audiovisual.		D / ETCI	Coordinador
9	Coordinar y solicitar autorización del uso de su imagen.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
10	<i>Con autorización del uso de su imagen firmado,</i> Realizar la grabación del proyecto de acuerdo a la idea del proyecto audiovisual	Registro de video y sonido	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	<i>Finalizado la grabación,</i> Realizar la post producción y solicitar la validación del coordinador	Video exportado	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
12	Validar post producción y solicitar validación del Órgano involucrado por correo		D / ETCI	Coordinador
13	Recibir, evaluar y validar el proyecto de post producción		Órgano involucrado	
14	Difundir el video en las plataformas digitales. Fin de procedimiento		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo



Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERÁSTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR	18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

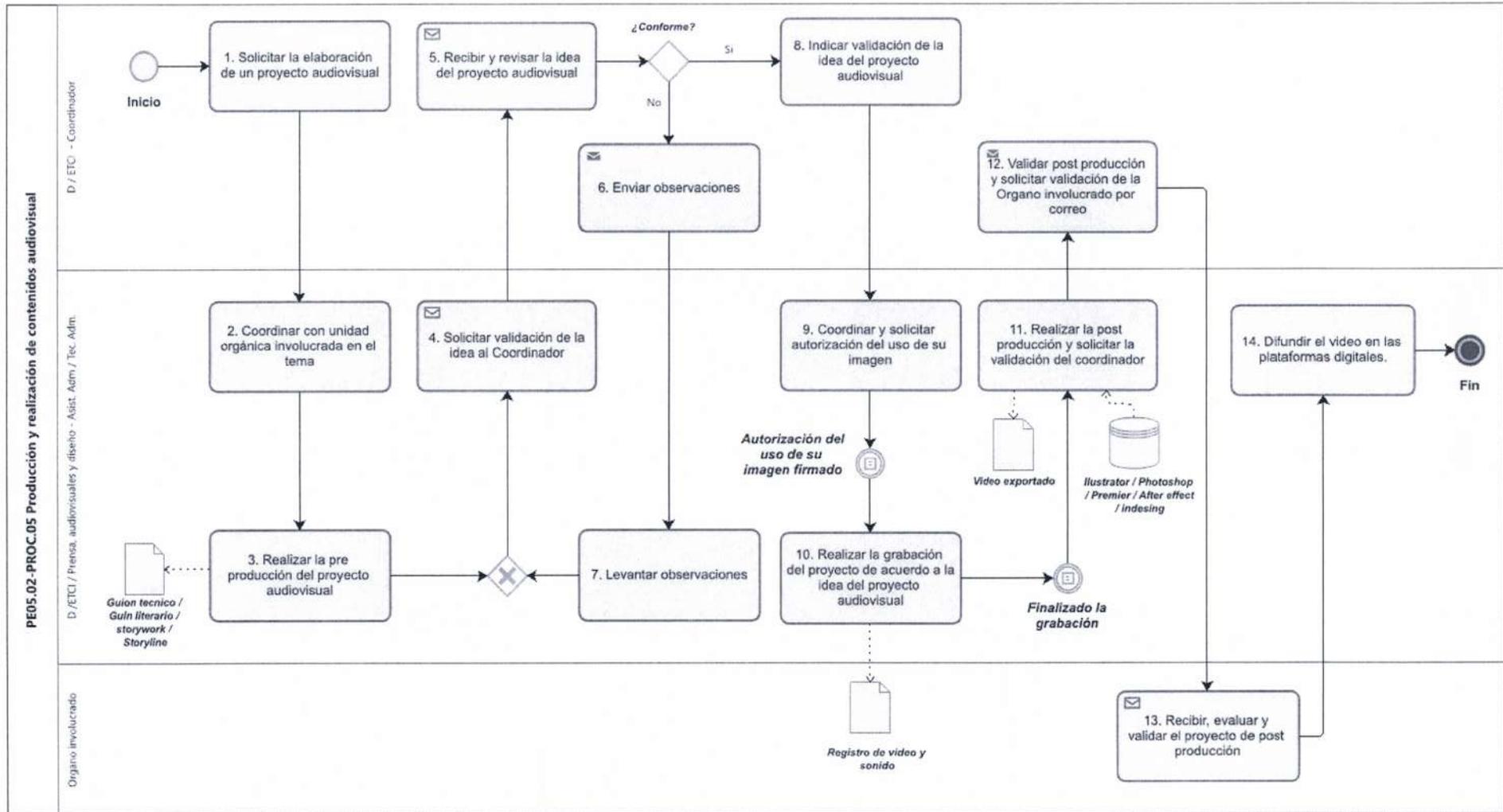
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 43 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 44 de 62

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas y medios impresos	CÓDIGO	PE05.02-PROC.06
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Efectuar acciones de comunicación en espacios digitales y escritos con la finalidad de causar en el intercomunicador algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con la solicitud para realizar activación estratégica o campaña. 2. Con el mapeo de stakeholders de la campaña externa. <p>Fin:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con la elaboración del informe de la difusión de la campaña externa.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Activación: Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.</p> <p>Benchmarking: Es un proceso que permite a las administraciones y organismos gubernamentales comparar sus prácticas, servicios y resultados con otras entidades, ya sean del sector público o privado, para identificar mejoras y optimizar el uso de recursos.</p> <p>Concepto creativo: Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</p> <p>Mapeo de stakeholders o grupos de interés: Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales.</p> <p>Piezas gráficas: Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p>Producción audiovisual: Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>





GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 45 de 62

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ETCI
Solicitud de difundir información.	Órgano involucrado
Necesidad de difundir información.	D / ETCI
Activación estratégica o campaña	Entidad privada y/o publica

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Contactar para realizar activación estratégica o campaña		Entidad Publico / privada	
2	Realizar negociación y acuerdo del tema que tendrá la activación. Continúa N°4		D / ETCI	Coordinador
3	Elaborar un mapeo de stakeholders de la campaña externa. <ul style="list-style-type: none"> • Se identifican a los grupos de interés relacionados a la campaña. • Se realiza una base de datos de los grupos de interés. • Se envían oficios para solicitarles el apoyo en la difusión de las campañas. 		D / ETCI	Coordinador
4	Realizar reunión con órgano involucrado y acordar el concepto creativo de la campaña externa <i>Se trabaja un archivo Word:</i> a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos.		D / ETCI	Coordinador
5	Diseñar el concepto creativo de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Diagrama de campaña externa	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
7	Realizar la propuesta de merchandising de la campaña externa y/o activación comunicacional. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realiza el benchmarking con otras instituciones para determinar los materiales más acordes a la campaña. ▪ Se elabora el documento con las especificaciones técnicas de las solicitudes de artículos promocionales (como Polos, paletas, cartucheras, pelotas, stickerts, lapiceros, etc.) 	Diseño de artículos promocionales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<ul style="list-style-type: none"> Se preparan los TDR para solicitar la compra o elaboración de los productos. 			
8	Enviar documentos de la presentación de la campaña externa		D / ETCI	Coordinador
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa ¿Conforme? Si: Continúa N°12 No: Continúa N°10		Órgano involucrado	
10	Enviar observaciones		Órgano involucrado	
11	Recibir y subsanar observaciones indicada. Regresa la N°8		D / ETCI	Coordinador
12	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Órgano involucrado	
13	De acuerdo al cronograma de campaña externa, difundir la campaña externa con equipo de trabajo, en la página web, redes sociales y otros.		D / ETCI	Coordinador
14	Elaborar el informe de la campaña externa y/o activación comunicacional y enviar a Dirección	Informe de la campaña externa y/o activación comunicacional	D / ETCI	Coordinador

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN M.C. JUAN GERARDO ORIUUNDO VERASTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR	17 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

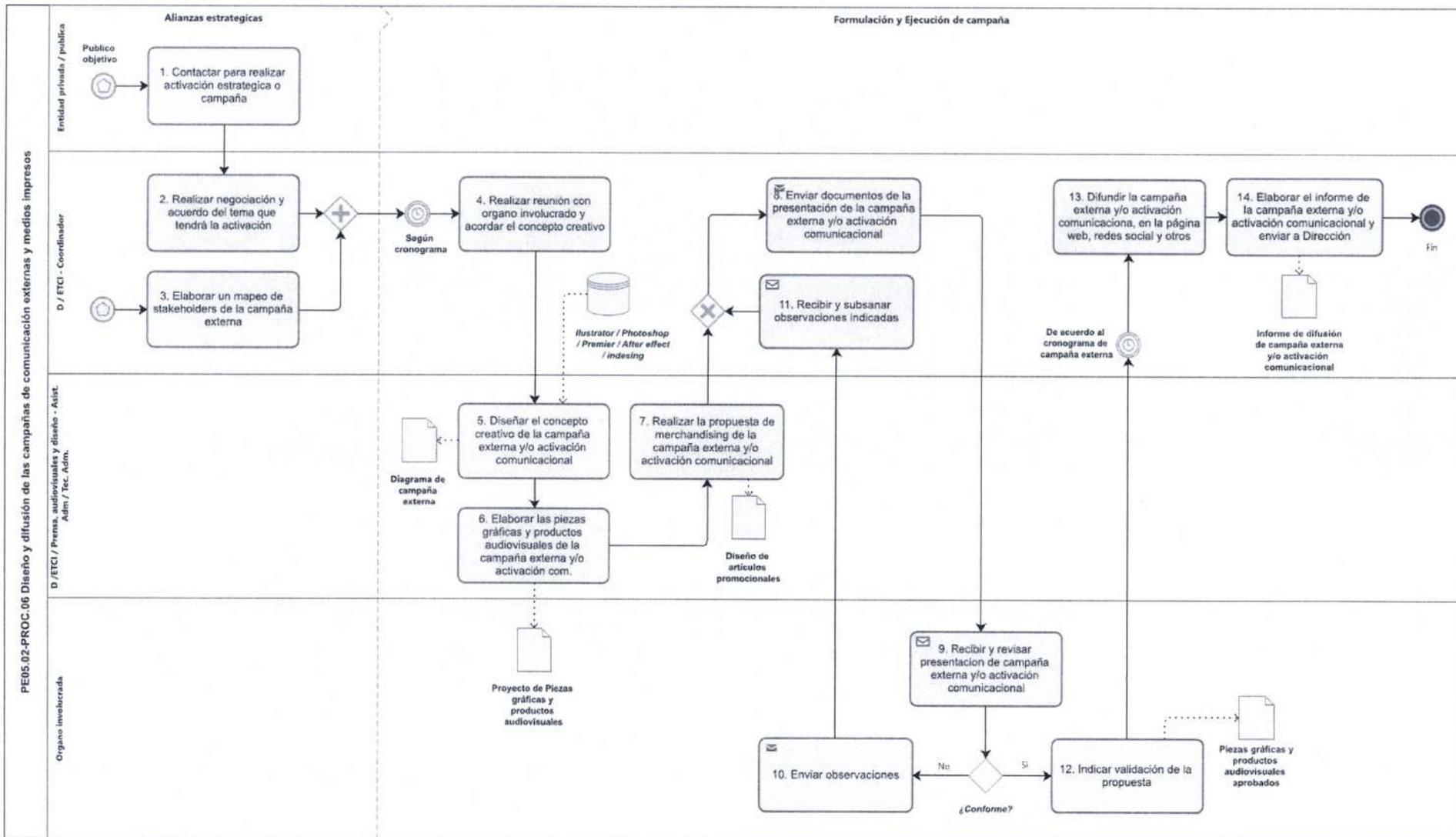
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 48 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 49 de 62

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales	CÓDIGO	PE05.02-PROC.07
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Establecer los lineamientos para la recepción, derivación, seguimiento y atención de las insatisfacciones realizadas por los usuarios por redes sociales, en relación al servicio o bien adquirido en el Hospital.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la presentación de consulta o queja mediante las redes sociales.</p> <p>Fin: Con la elaboración del boletín de Preguntas Frecuentes.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Administrado: Persona natural o jurídica que acude al hospital a solicitar alguno de los servicios brindados por las Entidades mencionadas, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.</p> <p>Queja: Es una expresión de insatisfacción por parte de un cliente sobre un producto, servicio o experiencia. Puede ser verbal o escrita y generalmente se refiere a un problema específico que el cliente ha experimentado.</p> <p>Preguntas frecuentes: Colección de preguntas y respuestas comunes sobre un tema específico, producto o servicio. Su propósito es proporcionar información rápida y accesible a los usuarios, ayudando a resolver dudas sin necesidad de contacto directo con el servicio de atención al cliente.</p> <p>Reclamo: Es una solicitud formal para la compensación o solución de un problema que ha surgido a partir de una queja. Puede incluir la demanda de un reembolso, un cambio de producto o una compensación por un inconveniente.</p> <p>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Presentar consulta o queja por redes sociales.	Administrado





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 50 de 62

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Presentar consulta o queja por redes sociales.			Administrado
2	Revisar y analizar la mensajería instantánea por redes sociales. En caso de consulta, continua N°6. En caso de queja o reclamo, continua N°3		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Derivar caso a ET Gestión de la Calidad.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
	<i>En caso de reclamo</i> <i>Inicia el procedimiento PS06.01-PROC.08</i> Atención de reclamos de los usuarios de los servicios de salud <i>Fin de procedimiento</i>		D / ETGC	
	<i>En caso de queja</i> <i>Inicia el procedimiento PS06.01-PROC.09</i> Atención de quejas por defectos de tramitación <i>Fin de procedimiento</i>		D / ETGC	
4	Recibir, registrar información y presentar caso a coordinador		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Recibir, solicitar el análisis y resolver la consulta		D / ETCI	Coordinador
6	Emitir pronunciamiento de la consulta.		Órgano involucrado	
7	Recibir respuesta de la consulta y solicitar atención.		D / ETCI	Coordinador
8	Elaborar y enviar respuesta	Respuesta	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
9	Recibir respuesta.			Administrado
10	Almacenar la información brindada en un documento digital.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	Elaborar diseño publicitario de preguntas frecuentes. <i>Fin de procedimiento</i>	Preguntas frecuentes	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :	PS06.01-PROC.08 Atención de reclamos de los usuarios de los servicios de salud
	PS06.01-PROC.09 Atención de quejas por defectos de tramitación



Otros	
ANEXOS	: Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE		17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección		18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

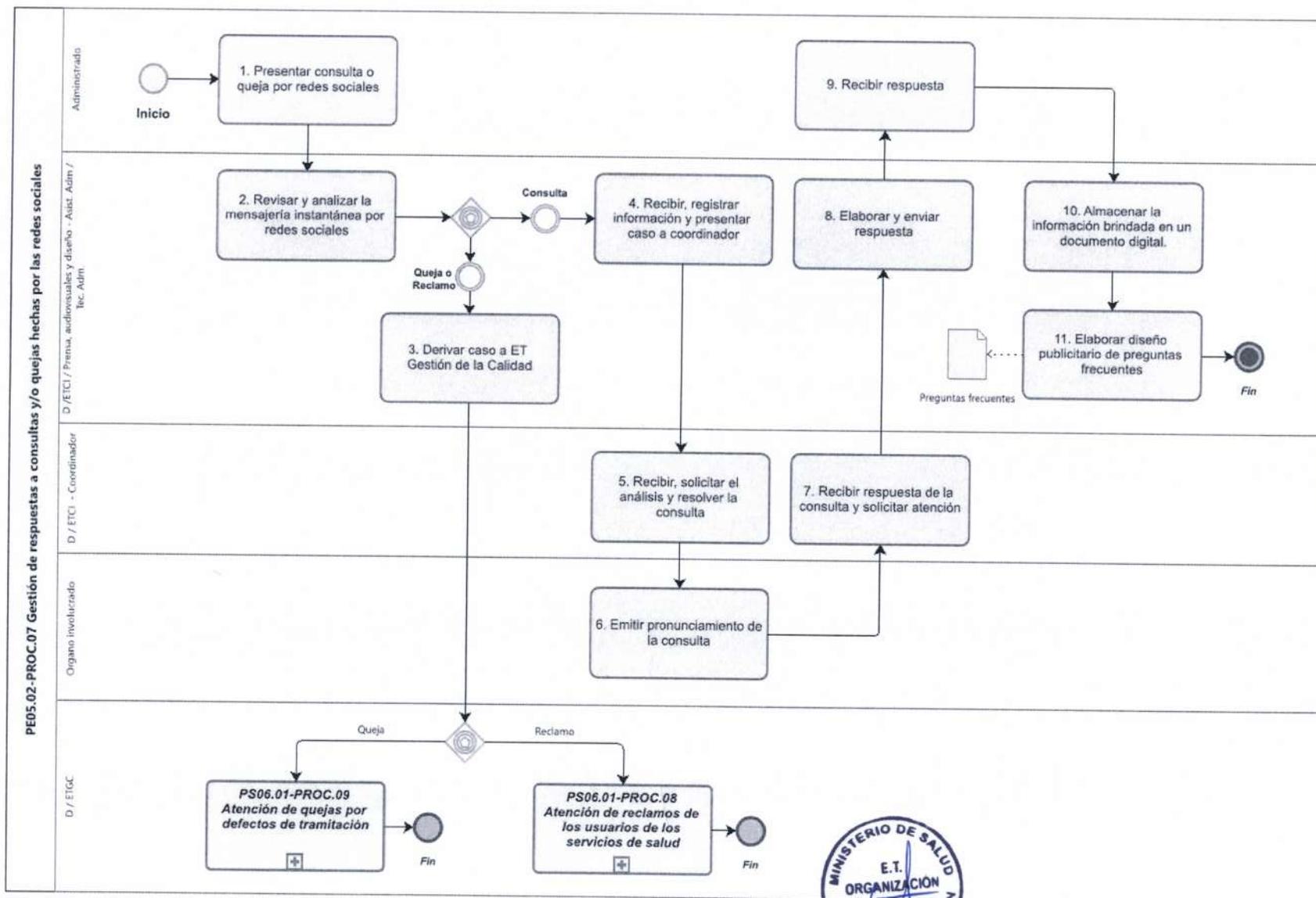
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 52 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 53 de 62

**DEL PROCESO ESTRATEGICO NIVEL 1
PE05.03 GESTIÓN DE EVENTO Y PROTOCOLO**

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Organización de eventos protocolares o de representación	CÓDIGO	PE05.03-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Realizar una adecuada gestión y organización de eventos protocolares o de representación para mantener una buena imagen institucional, así como para afianzar lazos interinstitucionales.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la solicitud de gestión y organización de eventos protocolares o de representación</p> <p>Fin: Con la elaboración del informe del evento institucional ejecutado.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Plan de acción: Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.</p> <p>Ayuda memoria: Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.</p> <p>Precedencia: Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por solicitud de Dirección o por los diversos Órganos de la institución. 	Dirección Órganos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitación para asistir actividades protocolares de otras entidades ▪ Invitación de eventos de instituciones externas 	Instituciones Públicas y/o Privadas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de comunicaciones 	D / ETCI





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 54 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Enviar solicitud a través de correo electrónico o vía documento.	Documento o correo con solicitud	Órgano	
2	Recibir, evaluar y coordinar con Órgano sobre el evento externo. ▪ <i>Recibir la solicitud mediante correo electrónico, vía memorándum o puede surgir en una reunión con jefatura.</i>		D / ETCI	Coordinador
3	Tomar conocimiento e identificar que acciones realizar <i>En caso de acciones de representación, Continúa N°4</i> <i>En caso de ceremonia institucional, continúa N°9</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
4	Realizar reunión con Órgano y elaborar el plan de acción del evento protocolar. ▪ <i>Coordinar con Órgano fecha y hora de reunión.</i> ▪ <i>Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento.</i> ▪ <i>Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados.</i> ▪ <i>El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
5	Realizar una propuesta para la compra de souvenir para evento protocolar ▪ <i>Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos.</i> ▪ <i>Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto.</i> ▪ <i>Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración.</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
6	Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar. ▪ <i>Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere.</i> ▪ <i>Coordinar reunión con Órgano.</i> ▪ <i>Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento.</i>		D / ETCI	Coordinador
7	Aprobar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar. <i>Continúa N°17</i>	Plan de acción aprobado	Órgano	
8	Ejecutar las acciones de protocolo en evento de otras entidades. Fin de procedimiento		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 55 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
9	Realizar reunión de coordinación del evento institucional. <ul style="list-style-type: none"> Coordinar con la U.O. fecha y hora de reunión. Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento. Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados. 		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
10	Elaborar el plan de acción del evento institucional. <i>El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades.</i>	Plan de acción	D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
11	Realizar una propuesta para la compra de souvenir para ceremonia institucional <ul style="list-style-type: none"> Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos. Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto. Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración. 		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
12	Realizar el orden de precedencia de la relación de autoridades y elaborar la invitación oficial		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
13	Elaborar ayuda memoria y la información necesaria para el evento. <i>La ayuda memoria son datos importantes de interés público sobre el evento desarrollado.</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
14	Elaborar piezas gráficas y audiovisuales del evento	Piezas gráficas y audiovisuales del evento	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
15	Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento institucional <ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere. Coordinar reunión con Dirección. Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento. 		D / ETCI	Coordinador
16	Recibe, evaluar y aprobar el plan de acción, programa y ayuda memoria del evento. <i>Se espera la contratación del proveedor por parte de UAD</i>		D	Director/a
17	Previo al inicio de la ceremonia, Acondicionar el área con material y equipos para el evento institucional		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
18	Ejecutar el evento institucional en la fecha establecida con apoyo del ETCI		D / ETCI	Técnico Administrativo



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar Check list. ▪ Colocar banner o estandarte institucionales dentro del área donde se va a desarrollar el evento. ▪ Recibir y ubicar a los invitados por orden de precedencia. ▪ Entregar vocativo al Superintendente. ▪ Repartir souvenir. ▪ Repartir coffee break a invitados (En el caso que amerite). ▪ Conducir el evento protocolar. 		(Protocolo y eventos)	
	<i>Inicia el procedimiento PE05.02-PROC.02 Redacción y Publicación de nota de prensa</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
19	Elaborar informe del evento institucional ejecutado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redactar informe del evento institucional, donde se va a colocar la siguiente información: Cantidad de personas que asistieron al evento, impacto positivo en medios de comunicación, interacciones en redes sociales del evento, (Resultados obtenidos del evento realizado). ▪ Elaborar y enviar informe del evento protocolar ejecutado. 	Informe	D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
20	Recibir informe y entregar a Dirección. Fin de procedimiento		D / ETCI	Coordinador

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 57 de 62

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Lic. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERÁSTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR	18 OCT. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

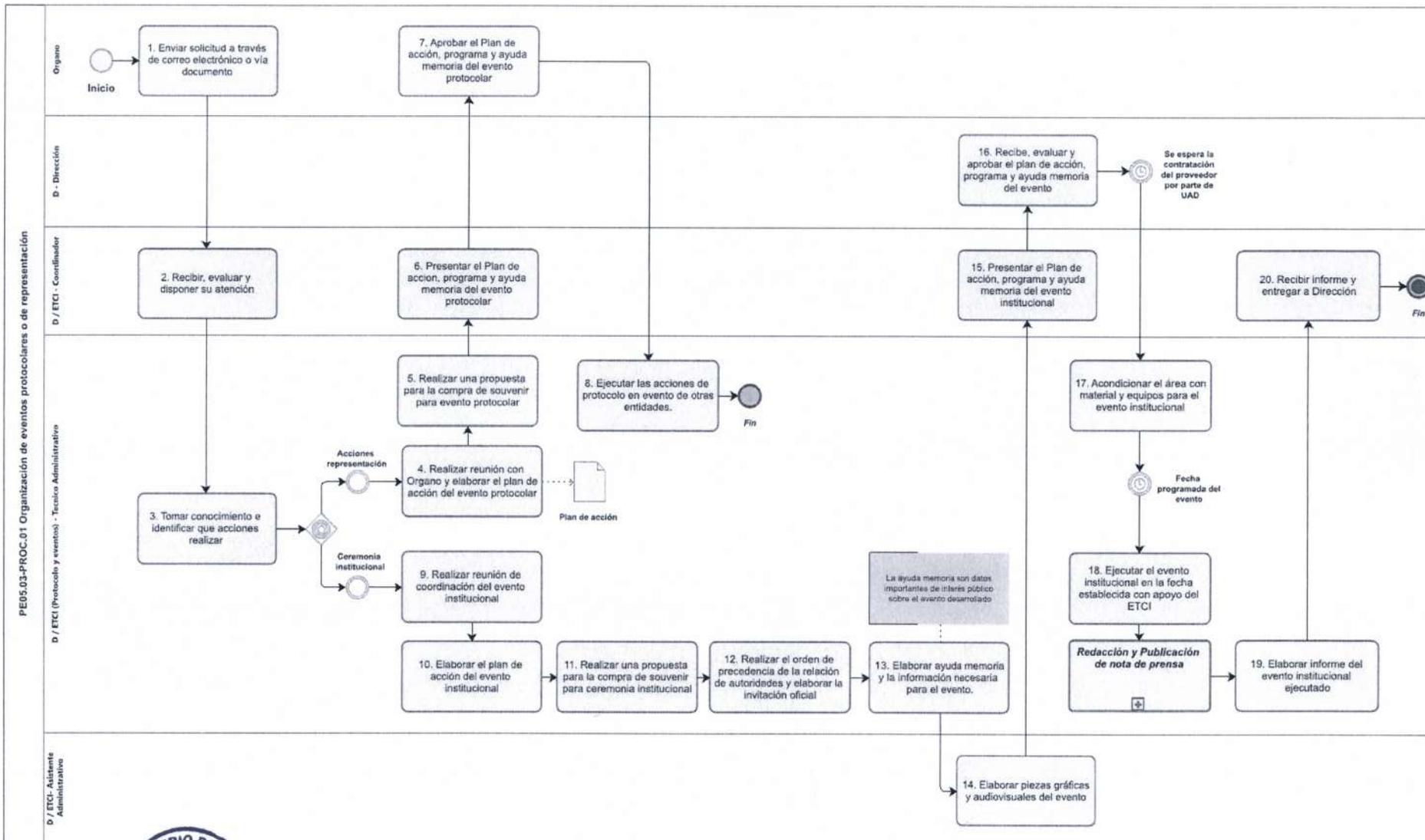
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 58 de 62



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL				
Código: PE05		Versión: 01		Página: 59 de 62

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Visita Guiada	CÓDIGO	PE05.03-PROC.02
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Conducir a un grupo de personas por las instalaciones transitables del hospital, explicando de manera sencilla y amena qué es lo que hay en ella, su funcionamiento, los profesionales que la integran y a quiénes va dirigida la atención que éstos prestan.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio: Con la entrega de la solicitud de visita guiada y con la comunicación del ingreso de representantes de institución externa.</p> <p>Fin: Con la finalización del guiado y el registro fotográfico para la redacción y publicación de nota de prensa</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS. ▪ Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
Definiciones	<p>Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p>Registro fotográfico: Es la captura de imágenes que se utilizan para promover productos, servicios o marcas.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Por solicitud de Entidades públicas / privadas Visitas inopinadas	Entidades públicas / privadas

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Entregar documento (Oficio o Carta) con cuaderno de cargo.		D	Auxiliar Administrativo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 60 de 62

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<ul style="list-style-type: none"> El documento detalla la solicitud de la visita. Continúa N°3			
2	Comunicar el ingreso de los representantes de institución externa		UAD / ET Servicios Generales	Vigilante
3	Recibir, evaluar y coordinar con Dirección y representantes de institución externa		D / ETCI	Coordinador
4	Activar el plan de acción de visitas inopinadas		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
5	Invitar a los representantes de instituciones externa el ingreso a Dirección		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
6	Realizan reunión privada con los representantes de instituciones externa.		D	Director / a
7	Ejecutar el guiado, recorrido y presentación de autoridades <ul style="list-style-type: none"> Culminada la reunión 		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
8	Efectuar el registro fotográfico y nota de prensa	Registro fotográfico / nota de prensa	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
9	Iniciar la redacción y publicación de nota de prensa		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
<i>Inicia el procedimiento PE05.02-PROC.02 Redacción y Publicación de nota de prensa</i>				

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :	PE05.02-PROC.02 Redacción y Publicación de nota de prensa
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	D / ETCI		16 OCT. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Armando Johnny Melgarejo Cueva	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN L.C. Armando Johnny Melgarejo Cueva Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	17 OCT. 2024
Aprobado por:	Juan Gerardo Oriundo Verástegui	Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERÁSTEGUI CMP. 055157 DIRECTOR	18 OCT. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PE05

Versión: 01

Página: 62 de 62

